

Esquema del informe

- A. Protocolo del Ombudsperson
 - I. Justificación de la creación de la Oficina del Ombudsperson
 - II. Descripción de la Oficina
 - Misión
 - Visión
 - Principios
 - III. La Oficina del Ombudsperson y Uniandes
 - IV. Funciones
 - V. Procedimientos
 - VI. Reportes
- B. Atención a usuarios y seguimiento
- C. Divulgación
- D. Gestión enero-abril del 2013
- E. Anexos

A. Protocolo del Ombudsperson

Una de las primeras labores realizadas fue la documentación sobre el funcionamiento del Ombudsperson en otras Universidades¹. Ello con el objetivo de informarnos sobre sus funciones cotidianas y analizar cuáles de esas son aplicables al contexto de la Universidad de los Andes. En paralelo, hubo atención a las personas desde el 19 de enero de 2013, si bien en su mayoría son estudiantes, también hemos contado con la visita de empleados y profesores.

Con estas dos fuentes de información consolidamos un documento que recoge la visión, misión y funciones. Lo denominamos "Protocolo del Ombudsperson"² y constituye nuestra guía en el quehacer diario.

I. JUSTIFICACIÓN DE LA CREACIÓN DE LA OFICINA DEL OMBUDSPERSON

La creación de esta Oficina evidencia que la Universidad de los Andes se interesa por la comunidad de personas que la conforman, para garantizarles un trato digno y cordial; así como también, por brindar un canal de comunicación efectivo para aportar en la construcción de una institución para todos. Lo anterior pretende contribuir al bienestar de la vida estudiantil y/o laboral al generar las condiciones propicias para llevar a cabo un proyecto de vida.

La Oficina del Ombudsperson es una instancia que **vela por el bienestar** de la comunidad uniandina; es decir, estudiantes, profesores y personal de apoyo administrativo. Para lograr su objetivo, promueve la vivencia de los valores institucionales: el respeto por el individuo y las ideas, por el pluralismo y la tolerancia. Además, **pretende posicionarse como un espacio de reflexión permanente**, en donde es posible identificar situaciones que requieren determinar rutas de acción para propender por la construcción de un entorno en el que la vida laboral y estudiantil este fundada en la convivencia armónica.

En el cumplimiento de sus objetivos, realiza una labor complementaria y coordinada con las diferentes unidades de la Universidad. En esta medida, el Ombudsperson orienta y asesora a las personas que requieran comunicarse o tramitar solicitudes ante la instancia pertinente. Es decir, que la Oficina no suplanta las funciones de otras unidades ni altera los conductos regulares establecidos en el marco de la normatividad institucional.

El apoyo prestado está encaminado a la resolución de situaciones a través del dialogo; de manera que, todos los miembros de la comunidad pueden acudir para recibir apoyo confidencial. En el ejercicio de sus funciones el Ombudsperson es independiente e imparcial; en otras palabras, sus actuaciones buscan favorecer a la Institución en su conjunto, no a un ente o persona particular.

II. DESCRIPCIÓN DE LA OFICINA

¹ Entre las universidades que consultamos se incluyen: Harvard, NYU, University of Toronto, University of Miami, University of Iowa, University of Ottawa, Stanford University, University of North Carolina at Chapel Hill, Universidad de Sevilla, Universidad Complutense, Universidad Autónoma de México, Universidades de Chile, Universidad de Alcalá, Universidad de Jaén.

² Este documento se inspiró en la investigación realizada en la Oficina del Ombudsperson de otras Universidades, en éstas se denomina: "terms of reference" o mandato, es aprobado por un órgano de gobierno de la Universidad.

1. Misión. La Oficina del Ombudsperson es una instancia que vela por el bienestar de la comunidad uniandina y propende por la construcción de un entorno en el que la vida laboral y estudiantil se base en el respeto por la institucionalidad y en la convivencia armónica. Las funciones que desempeña están fundadas en la confidencialidad, independencia, imparcialidad, informalidad y legalidad. A través de esta Oficina se busca que la Universidad se construya a partir de su propia experiencia como una institución líder en convivencia.

2. Visión. La Oficina del Ombudsperson pretende convertirse en un espacio de reflexión permanente sobre las condiciones de la vida estudiantil y laboral en la Universidad de los Andes. Ello será posible gracias a las inquietudes recibidas en cada caso particular, desde los cuales se identificarán situaciones sistemáticas que requieren la intervención de la Universidad a través de acciones institucionales. Adicionalmente, tanto estudiantes como empleados podrán colaborar en la construcción de la Universidad, pues el Ombudsperson es una instancia que escuchará propuestas de estrategias, políticas y actividades.

3. Principios:

3.1. Confidencialidad: la información intercambiada en la Oficina del Ombudsperson permanecerá en reserva³.

3.2. Independencia: el Ombudsperson es autónomo de otras instancias de la Universidad.

3.3. Imparcialidad: no hay defensa de una persona o instancia particular, al actuar dentro del marco institucional se busca favorecer a la Universidad como un todo.

3.4. Informalidad: cada situación expuesta tiene un manejo particular, no se recurre a la judicialización de los asuntos tratados en la Oficina.

3.5. Legalidad: las actuaciones se ajustan estrictamente a lo dispuesto por la normatividad institucional.

III. LA OFICINA DEL OMBUDSPERSON Y UNIANDES

4. La Oficina del Ombudsperson realiza una labor complementaria y coordinada con las diferentes unidades de la Universidad. Estas últimas colaborarán con el suministro de la información requerida para llevar a cabo sus funciones.

Para brindar una solución a las inquietudes planteadas por miembros de la comunidad uniandina, el Ombudsperson concertará alternativas y estrategias de acción con las unidades implicadas.

La Oficina, dada su naturaleza, no tiene la competencia de tomar decisiones institucionales, dichas decisiones serán tomadas por la instancia correspondiente. En todo caso, se encuentra facultada para emitir sugerencias y recomendaciones a las unidades pertinentes.

IV. FUNCIONES

³ En todo caso, en aquellos casos que se requiere una intervención directa, esta se llevará a cabo con la mayor discreción; es decir, se guarda la reserva de la persona implicada pero se actúa para procurar que la situación que genera el malestar cambie.

5. Las funciones del Ombudsperson tienen dos enfoques: por un lado, el apoyo que se le brinda a cada caso y, por el otro, la búsqueda de un bienestar colectivo a través de recomendaciones para la creación o modificación de políticas orientadas a mejorar la calidad de vida en la Universidad. A continuación, se enuncian las principales funciones de la Oficina:

5.1. Ayudar a las partes a encontrar solución a sus dificultades académicas, laborales o íntimamente relacionadas con el proceso formativo.

5.2. Contribuir al fortalecimiento de una cultura de resolución de problemas por la vía del diálogo y del respeto de la normatividad institucional.

5.3. Acompañar al miembro de la comunidad uniandina en la presentación de peticiones ante la instancia pertinente. Ello por medio de los mecanismos institucionales para tramitarla.

5.4. Verificar que la recomendación haya sido efectiva para la resolución del asunto.

5.5. Asesorar a los consejos de facultad en aquellos procesos disciplinarios en los que éstos soliciten un concepto. Dicha asesoría se concentrará en verificar el cumplimiento de las disposiciones del Reglamento.

5.5. Cuando el Ombudsperson identifique que existen vacíos o deficiencias en las políticas institucionales, puede recomendar estrategias de acción a la instancia competente. Por ejemplo, aquellos casos en que:

5.5.1.- los derechos y responsabilidades de los miembros de la comunidad universitaria no están adecuadamente definidos y publicados.

5.5.2.- se requiera de una política institucional con miras a mejorar la convivencia y el ambiente en el que se lleva a cabo la vida universitaria y/o laboral.

V. PROCEDIMIENTOS

6. Para contactarse con el Ombudsperson existen dos alternativas: por correo electrónico o con un encuentro personal en la Oficina. Para que a la persona interesada se le asigne una cita, debe llamar o escribir un correo. Lo primero que hacemos es escuchar a la persona que llega a nuestra Oficina; luego, definimos la situación que debe atenderse e identificamos conjuntamente las posibles actuaciones. En este punto hay dos escenarios: *(i)* remitir a la persona ante la unidad competente y realizar un acompañamiento, o *(ii)* una intervención directa en aquellos casos que se requiera una mediación o que el conducto regular no haya logrado su cometido. Siempre enviamos un correo de seguimiento para verificar que la situación se haya superado.

VI. REPORTE

7. El Ombudsperson entregará un informe⁴ público en el que informará a la Comunidad Uniandina su labor durante el semestre inmediatamente anterior. En los reportes se protegerá la identidad de las personas que han usado el servicio prestado por la Oficina.

Con el reporte se pretende alcanzar dos objetivos: *(i)* rendir cuentas de la labor realizada en el semestre inmediatamente anterior y *(ii)* presentar las problemáticas solucionadas y las que requieren una mayor atención de parte de la comunidad uniandina. Con lo último, se busca que la Universidad

⁴ Cuántos casos, tipo problemáticas, tipo de usuarios, conceptos.

se consolide como una institución en permanente reflexión de las condiciones para llevar a cabo un proyecto educativo y de vida.

B. Atención a usuarios y seguimiento:

La experiencia de la atención de usuarios ha sido muy enriquecedora, esta labor inició el 19 de enero de este año, es decir, tan sólo un par de días después de que la Oficina se abrió. Implementamos un formato (anexo #1) como un instrumento de seguimiento de los casos e insumo de las estadísticas que llevamos. Como se mencionó en el Protocolo, nuestro objetivo es convertirnos en un espacio de reflexión permanente sobre las condiciones de la vida estudiantil y laboral en la Universidad de los Andes. Adicionalmente, hemos desarrollado un procedimiento para llevar a cabo mediaciones, esto incluye reuniones con cada una de las partes, una invitación por escrito que busca generar reflexión en las personas involucradas (anexo #2) y el momento del encuentro.

- ¿Qué hemos encontrado?

-A pesar del valioso esfuerzo institucional por difundir la información, aún existen miembros de la comunidad que no tienen claridad sobre sus derechos y deberes. Desde la Oficina, también procuramos contribuir en esta labor.

-Existe una preocupación compartida por estudiantes y profesores, principalmente, sobre la necesidad de llevar a cabo estrategias que permitan mejorar la convivencia en el campus.

-La necesidad de esta instancia, como encargada de garantizar el respeto por la institucionalidad de la Universidad; de manera que logremos la resolución de las situaciones problemáticas mediante el diálogo y la mediación, para no recurrir, en lo posible, a instancias judiciales.

- Los coordinadores académicos tienen un exceso de carga administrativa que les impide atender con más dedicación su labor de consejería a los estudiantes. Sería conveniente que ésta responda a las necesidades específicas de cada uno.

- Algunos profesores no responden los correos de los estudiantes.

-En ocasiones los consejos de facultad no cumplen a cabalidad el reglamento en los procesos disciplinarios, hemos identificado principalmente las siguientes fallas:

- . No se le está asignado un valor a la confesión.
- . No hay una decisión sobre la práctica de pruebas debidamente motivada en los términos del artículo 127 del Reglamento General de Estudiantes de Pregrado.

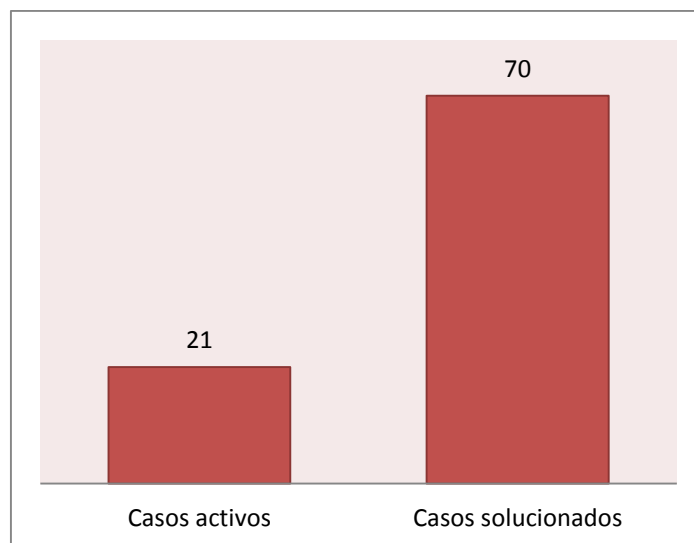
-Hace falta desarrollar habilidades de liderazgo de los directivos de la unidades académicas (decanos y directores de departamento), quizá sería bueno organizar un taller para fortalecer este aspecto.

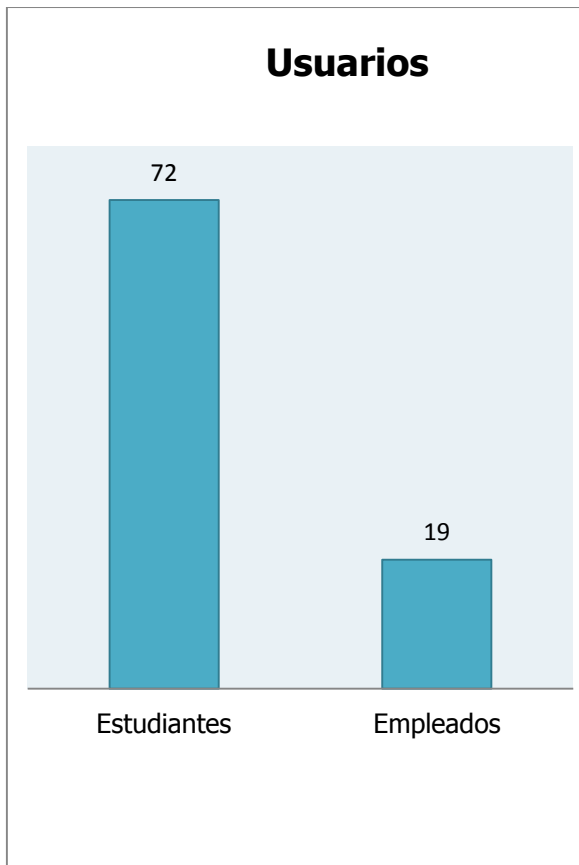
C. Divulgación:

La divulgación de la Oficina se ha llevado a cabo a través de las siguientes actividades.

- 18 de enero: correo institucional enviado a estudiantes, empleados y profesores
- 2 de marzo: participación en la bienvenida a padres
- 2 de abril: presentación de la Oficina ante el Comité de Coordinadores
- 6 de abril: se publicó en la página WEB de Gestión Humana la información sobre la Ombudsperson.
- 16 de abril: asistencia a la inducción de empleados
- Publicación de una entrevista en el periódico En Deuda, Edición 5 - Marzo 2013
- Presentación de la Oficina en el Consejo de Facultad de: Ciencias Sociales, Administración, Ciencias, Derecho, Artes y Humanidades, Medicina, Ingeniería.
- En los próximos días presentaremos ante Economía, CIFE y CIDER.
- Creación de la Página WEB: estamos en proceso de creación de esta herramienta de comunicación.
- Propusimos a Adriana Díaz que en el próximo número de la Revista Nota Uniandina se publicará una entrevista para socializar lo que ha sido el desempeño de este cargo.
- Tenemos el proyecto de crear un folleto de la Oficina.

D. Informe de Gestión 19 de enero – 6 de mayo. Total de casos 91





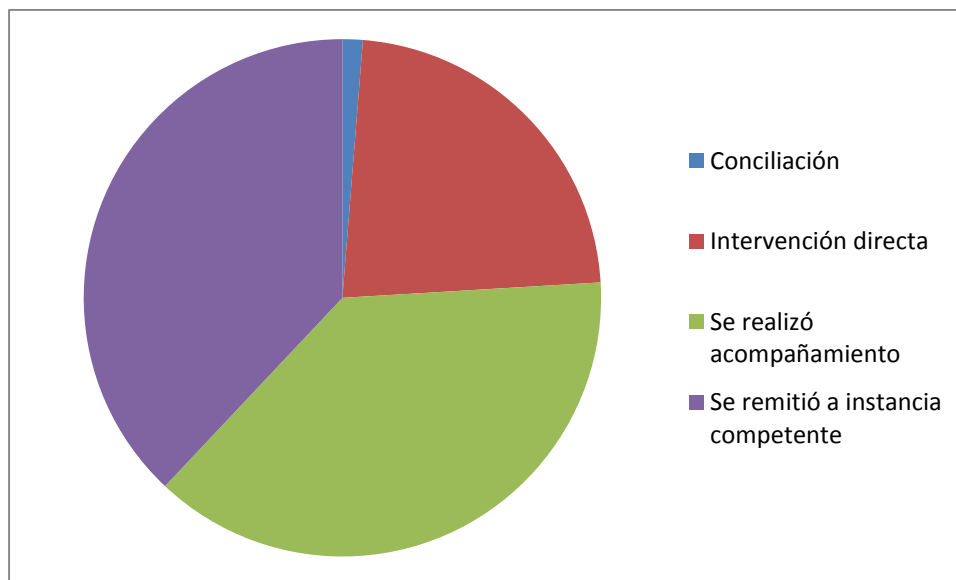
Algunos datos de los casos de **estudiantes**:

- El 75% de los casos de los estudiantes están solucionados.
- Los casos activos tiene que ver con aspectos académicos (7), disciplinarios (7), acoso o maltrato (3) y dificultades con profesores (2).
- Los casos cerrados son, en su mayoría, procesos administrativos. Por ejemplo: notas de banner, conflicto de horario, cambio de pensum o asesor de tesis, entre otros.

Algunos datos de los casos de **empleados**:

- El 84% de los casos de los empleados están solucionados.
- Los casos activos tiene que ver con: dos (2) asuntos que se remitieron a Gestión Humana.

Así actuamos:



- **Algunos comentarios sobre nuestra actuación:**

- Es importante señalar que hemos encontrado mucha receptividad de nuestra labor en las diferentes unidades académicas y administrativas, en un par de casos se han concertado planes de acción con las implicadas.
- Actualmente estamos trabajando con la Decanatura de Estudiantes y la Facultad de Derecho en la construcción de una política dirigida a los estudiantes sobre la importancia de conducir sus acciones con integridad.

E. Anexos

#1: Formatos de atención a usuarios

NOTA: LA INFORMACIÓN SERÁ USADA BAJO TOTAL CONFIDENCIALIDAD				
Nombre completo			Correo electrónico	
Programa académico		Semestre	Fecha	
¿Antes de venir a la Oficina del Ombudsperson, ha expuesto el asunto ante otra instancia?	SÍ <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	¿Ante cuál?	

MOTIVO DE LA CONSULTA			
Académico	<input type="checkbox"/>	Dificultades con un profesor	<input type="checkbox"/>
Disciplinario	<input type="checkbox"/>	Consulta información	<input type="checkbox"/>
Acoso o maltrato	<input type="checkbox"/>	Procesos administrativos (certificados, matriculas, homologaciones)	<input type="checkbox"/>
Otro	<input type="checkbox"/>		

DESCRIPCIÓN DEL ASUNTO

Nota: La información será usada bajo total confidencialidad				
Nombre completo			Correo electrónico	
Cargo		Unidad	Fecha	
¿Antes de venir a la Oficina del Ombudsperson, ha expuesto el asunto ante otra instancia?	SÍ <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	¿Ante cuál?	

Motivo de la consulta			
Dificultades de comunicación con el jefe	<input type="checkbox"/>	Consulta información	<input type="checkbox"/>
Acoso o maltrato	<input type="checkbox"/>	Proceso disciplinario	<input type="checkbox"/>
Otro	<input type="checkbox"/>		

DESCRIPCIÓN DEL ASUNTO

#2: Invitación a sesión de conciliación

Como Ombudsperson de la Universidad me corresponde propiciar un espacio de dialogo y mediación para resolver las situaciones conflictivas que se presenten entre los miembros de la comunidad uniandina. Para ello, mi punto de partida es reconocer que en una relación siempre existirán aspectos de negociación que permitan poner punto final a las confrontaciones. Por medio de este escrito, los invito a resolver de manera conciliada la situación existente y hacer de ésta una oportunidad de aprendizaje colectivo, que redunde en su beneficio particular, del Departamento o Facultad y de la Universidad.

Para ello, con el respeto que les guardo, quisiera que antes de sentarnos a dialogar, compartamos los siguientes puntos:

- Las dificultades en el entorno laboral pueden presentarse, lo importante es darles el manejo adecuado para que no obstaculicen el quehacer diario, ni el proyecto de vida de los miembros de la comunidad uniandina.
- En esta instancia no estamos buscando culpables; así como tampoco, víctimas ni victimarios. El objetivo es lograr una victoria colectiva, no el beneficio de una sola de las partes.
- El restablecimiento del dialogo requerido en el ámbito laboral será una herramienta para facilitar el escenario de mediación y el acuerdo al que queremos llegar.
- En la actividad que realicemos existen unas reglas de obligatorio cumplimiento: respetar y escuchar al otro, y construir y cumplir el acuerdo al que se llegue.
- Demos por hecho que cada tanto -----, como ----- son personas fundamentales para el Departamento/Facultad, y claro, también para la Universidad. Sin lugar a dudas, cada uno ocupa un lugar preponderante debido a sus excelentes cualidades académicas y humanas.
- El acuerdo al que lleguemos será construido conjuntamente, por medio del dialogo y concesiones mutuas.
- Reconocer que no hay un solo afectado y procurar despersonalizar el conflicto.

Ahora bien, mi invitación es que cada uno reflexione en torno a las siguientes preguntas y haga una propuesta puntual y viable que nos sirva de cimiento para el acuerdo que queremos lograr.

¿Cómo contribuyó activa o pasivamente en la generación de la situación actual?

¿Cuál considera que es la causa del problema?

¿Qué está dispuesto a hacer y/o dejar de hacer para solucionarlo?

Esperaría que después de reflexionar sobre los anteriores cuestionamientos, me hicieran llegar la próxima semana una propuesta para circularla entre ustedes e invitarlos a una primera reunión en la que podamos acordar un plan de acción.

Margarita Gómez O.